



Til Økonomiudvalget

08-02-2012

Covernotat vedr. Hurtigere indsats mv. (forslag til vedtægtsændring) – fra Borgerråd giverudvalget

Sagsnr.
2012-20309

Dokumentnr.
2012-120461

En større andel borgere henvender sig til Borgerrådgiveren, fordi de er utilfredse med længden af sagsbehandlingstiden for deres sager.

Sagsbehandler
Lisbeth Ravn Jensen

Borgerrådgiveren/udvalget foreslår på den baggrund at Borgerrådgivervedtægten ændres, så det bliver muligt for Borgerrådgiveren at afgive henstilling til en forvaltning ”om at fremme afslutningen af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket usædvanligt længe ud”¹.

Ændringen af vedtægten giver Borgerrådgiveren mulighed for at yde proaktiv ”straks-hjælp” i form af en henstilling til forvaltningen om at få afsluttet en given sag.

Vurderingen af om en sag har trukket usædvanligt længe ud skal ske på grundlag af alle foreliggende oplysninger, herunder sagens karakter og betydning for borgeren, den fastsatte sagsbehandlingstid for den pågældende sagstype mv.

Borgerne har i dag selv mulighed for at rykke for svar hos forvaltningen. Den foreslåede ændring gør det muligt for Borgerrådgiveren på borgerens vegne at indvirke på en given forvaltningsenhed for at få denne til at afgøre borgerens sag, hvor sagen vurderes at have trukket usædvanligt længe ud.

Såfremt forvaltningen efter at have modtaget henstilling fra Borgerrådgiveren ikke kan afgøre sagen inden for den givne 10 dages frist skal forvaltningen til både borgerrådgiveren og borgeren oplyse²:

- 1) *lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat,*
- 2) *så vidt muligt navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen og disses kontaktoplysninger,*
- 3) *hvorpå sagen beror,*
- 4) *så vidt muligt oplysning om, hvornår forvaltningen regner med, at endeligt svar kan foreligge.*

Den foreslåede §19 stk. 4 er i overensstemmelse med Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti³.

Borgerrepræsentationens Sekretariat

Rådhuset, 2. Sal, væer. 11
1599 København V

Telefon
3366 2132

Telefax
3366 7000

E-mail
lrj@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800275

www.kk.dk

¹ Fra Borgerråd giverudvalgets forslag til nyt stk. 3 i §19 i borgerrådgivervedtægten

² Fra Borgerråd giverudvalgets forslag til nyt stk. 4 i §19 i borgerrådgivervedtægten

³ Tilbagemeldingsgarantien er besluttet af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006.